



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Maintenant et demain, l'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Non Classifié

Direction générale des services de vérification interne

Audit de l'inscription automatique à une pension de la Sécurité de la vieillesse Phase 1A

Février 2014

SP-611-03-14F

Canada

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à : <http://www12.rhdcc.gc.ca>

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un télécopieur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2014

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec Emploi et Développement social Canada par courriel à l'adresse suivante : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em20-7/2014F-PDF
ISBN/ISSN : 978-0-660-21955-4

Table des matières

Sommaire exécutif	1
1.0 Renseignements généraux.....	3
1.1 Contexte.....	3
1.2 Objectif de l'audit	4
1.3 Portée	4
1.4 Méthodologie	4
2.0 Constatations de l'audit	5
2.1 La sélection et la protection des comptes inscrits automatiquement sont contrôlées	5
2.2 Les risques liés à l'inscription automatique des personnes ont été évalués et atténués	6
2.3 La tenue à jour des comptes inscrits automatiquement est contrôlée	6
2.4 La surveillance du rendement des processus d'inscription automatique peut être renforcée.....	7
3.0 Conclusion	9
4.0 Énoncé d'assurance	9
Annexe A: Évaluation des critères d'audit	10
Annexe B: Glossaire.....	11



Sommaire exécutif

L'inscription automatique à la Sécurité de la vieillesse (SV) permet au ministre de l'Emploi et Développement social Canada (EDSC) de soustraire une personne à l'obligation de présenter une demande de pension de la SV s'il est convaincu que la personne satisfera aux critères d'admissibilité à la pension une fois qu'elle aura atteint l'âge de 65 ans.

L'inscription automatique des personnes admissibles est prévue dans la Stratégie d'amélioration des services de SV/Supplément de revenu garanti (SRG), qui vise à améliorer le service et à accroître l'efficacité sur le plan administratif. Les autres aspects de cette stratégie, qui s'étend sur plusieurs années, comprennent la migration de la SV vers la plateforme technologique du Régime de pensions du Canada (RPC), la réingénierie des processus opérationnels, l'amélioration des services en ligne, ainsi que les prochaines étapes de l'établissement d'un processus d'inscription proactif et simplifié.

La phase 1A du projet consiste à inscrire automatiquement les personnes qui, à l'âge de 64 ans, possèdent une adresse postale au Canada, ont cotisé au RPC pendant au moins 40 ans, et touchent des prestations de retraite, d'invalidité ou de survivant du RPC ou dont la demande de prestations a été acceptée¹.

Objectif de l'audit

L'objectif du présent audit consistait à évaluer la conception et l'efficacité de fonctionnement de la phase 1A du projet d'inscription automatique à une pension de la SV dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des services de SV/SRG.

Sommaire des constatations principales

- La sélection et la notification de l'inscription automatique des aînés sont bien contrôlées. Les mécanismes sont adéquatement conçus et fonctionnent comme prévu pour n'inscrire automatiquement que les personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité à une pension de la SV.
- Les changements apportés aux systèmes par l'inscription automatique étaient assez simples. En conséquence, étant donné que les délais des mises à l'essai étaient serrés et que les ressources qualifiées disponibles étaient limitées, une approche d'essai réduite a été privilégiée. Même si la qualité du logiciel n'a pas été entachée, le Ministère doit évaluer adéquatement les risques et les avantages de fonctionner avec des délais aussi serrés et ne doit pas présumer que cette réussite peut être reproduite de façon fiable pour d'autres solutions logicielles.

¹ Annexe A – Cadre de politique administrative, inscription automatique à une pension de la Sécurité de la vieillesse (phase 1, catégorie 1 – personnes qui reçoivent des prestations du RPC ou du Régime de rentes du Québec)

- Les mécanismes visant à protéger l'intégrité des données et la confidentialité des comptes inscrits automatiquement ont été conçus de manière adéquate et fonctionnent tel qu'il a été prévu et conformément à l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP).
- Il existe différents moyens de communiquer avec les aînés pour mettre à jour les renseignements de leur compte (en personne, courriel, centre d'appels, centre de traitement). En mai 2013, des directives sous la forme d'un Bulletin de prestation de service ont été fournies pour assurer une cohérence et une exactitude dans tout le réseau. Toutefois, ce n'est qu'en juillet 2013 que les directives et les procédures fonctionnelles ont été finalisées.
- Compte tenu des renseignements de base limités sur les coûts du traitement des demandes papier, il sera difficile de démontrer les améliorations de productivité prévues et les économies qui s'y rattachent. De plus, les capacités actuelles de surveillance de la charge de travail supplémentaire engendrée par la mise en œuvre de l'inscription automatique sont limitées. Enfin, le principal paramètre de mesure utilisé pour surveiller la réalisation des avantages n'est pas entièrement harmonisé avec l'objectif du projet d'inscription automatique.

Conclusion de l'audit

Il ressort de l'audit que l'environnement de contrôle qui appuie la phase 1A du projet d'inscription automatique à une pension de la SV a été conçu adéquatement et fonctionne efficacement. Certains éléments à améliorer ont été relevés et comprennent le suivi du rendement et la tenue des comptes.

Recommandation

Le sous-ministre adjoint (SMA) de la Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP) devrait consigner les avantages précis et les avantages mesurables découlant de la mise en œuvre de l'inscription automatique et recueillir suffisamment de renseignements représentatifs pour en surveiller les résultats.

1.0 Renseignements généraux

1.1 Contexte

Le programme de la SV offre aux aînés de nombreuses prestations financées à partir des recettes fiscales générales du gouvernement du Canada. La pension de base de la SV est une prestation mensuelle offerte à la plupart des Canadiens âgés de 65 ans et plus, en fonction de l'âge, du statut juridique et de la résidence.

L'inscription automatique à la pension de la SV permet au ministre d'EDSC de soustraire une personne à l'obligation de présenter une demande de pension de la SV s'il est convaincu que la personne satisfera aux critères d'admissibilité à la pension une fois qu'elle aura atteint l'âge de 65 ans.

L'instauration de l'inscription automatique se déroulera par phases. La première phase visera les personnes qui, à l'âge de 64 ans, possèdent une adresse postale au Canada, ont cotisé au RPC ou au Régime de rentes du Québec (RRQ) pendant au moins 40 ans, et touchent des prestations de retraite, d'invalidité ou de survivant du RPC ou du RRQ ou dont la demande de prestations a été acceptée².

Dans le cadre de la première partie de la phase 1, c'est-à-dire la phase 1A (lancée en avril 2013), le Ministère s'est fondé sur l'information dont il disposait déjà pour identifier les personnes pouvant être visées par l'inscription automatique (base de données du RPC, y compris les adresses inscrites dans les bases de l'Agence du revenu du Canada, et le Registre d'assurance sociale). Dans le cadre de la deuxième partie de la phase 1, soit la phase 1B (qui sera lancée en octobre 2013), le Ministère utilisera l'information obtenue auprès de la Régie des rentes du Québec (RRQ), avec laquelle il a conclu une entente d'échange de renseignements.

L'inscription automatique des personnes admissibles est prévue dans la Stratégie d'amélioration des services liés à la SV et au SRG utilisée pour améliorer le service et accroître l'efficacité sur le plan administratif. Les autres aspects de cette stratégie, qui s'étend sur plusieurs années, comprennent la migration de la SV vers la plateforme technologique du RPC, la réingénierie des processus opérationnels, l'amélioration des services en ligne, ainsi que les prochaines étapes de l'établissement d'un processus d'inscription proactif et simplifié. La DGSTP est responsable de la mise en œuvre de la Stratégie au sein du Ministère, en collaboration avec la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS) et divers autres intervenants internes.

² Annexe A – Cadre de politique administrative, inscription automatique à une pension de la Sécurité de la vieillesse (phase 1, catégorie 1 – personnes qui reçoivent des prestations du RPC ou du RRQ)

La Dirección general de los servicios de verificación interna a récemment procédé à l'examen préalable à la mise en œuvre de la première phase de la Stratégie d'amélioration des services liés à la SV et au SRG. L'examen a permis de conclure que des mécanismes adéquats de gouvernance, de gestion des risques et de gestion de projet avaient été mis en place pour appuyer la mise en œuvre de la première phase de la Stratégie d'amélioration des services liés à la SV et au SRG.

1.2 *Objectif de l'audit*

L'objectif du présent audit consistait à évaluer la conception et l'efficacité de fonctionnement de la phase 1A du projet d'inscription automatique à une pension de la SV dans le cadre de la Stratégie d'amélioration des services de SV/SRG.

1.3 *Portée*

L'audit comprend l'efficacité de la conception et l'efficacité de fonctionnement du cadre de contrôle pour les bénéficiaires de la catégorie 1 qui satisfont aux critères suivants :

- posséder une adresse postale au Canada;
- être âgé de 64 ans et un mois et avoir cotisé au RPC pendant au moins 40 ans;
- recevoir des prestations de retraite, d'invalidité ou de survivant du RPC ou avoir présenté une demande de prestations qui a été approuvée.

L'équipe de l'audit a examiné les politiques, les procédures, les pratiques et les processus actualisés. Les personnes visées par la phase 1B (avec les données de la RRQ) n'étaient pas incluses dans cet audit étant donné que l'inscription automatique ne s'étend pas encore à elles. Un audit de la phase 1B est prévu dans le Plan de vérification fondé sur les risques de 2013-2016 et devrait débuter en janvier 2014.

1.4 *Méthodologie*

L'audit a été mené au moyen d'un examen de la documentation et d'entrevues avec les intervenants. Des représentants de la DGSTP, de la DGSRDS, de la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie (DGIIT) et de la Direction générale des services intégrés (DGSI) et de certaines régions sélectionnées ont été interrogés afin d'obtenir une vue globale du cadre opérationnel.

2.0 Constatations de l'audit

2.1 *La sélection et la protection des comptes inscrits automatiquement sont contrôlées*

Auparavant, les personnes qui souhaitaient recevoir une pension de la SV devaient remplir une demande par écrit et la faire parvenir au Ministère à des fins de traitement. Chaque mois, le Ministère informe les personnes de 64 ans possédant une adresse au Canada qu'elles pourraient bientôt être admissibles à des prestations de la SV dans le cadre du processus de demande anticipée.

Grâce à l'inscription automatique à une pension de la SV, le Ministère peut soustraire une personne à l'obligation de présenter une demande de pension si le ministre est convaincu qu'elle satisfera aux critères d'admissibilité à la pension une fois qu'elle aura atteint l'âge de 65 ans. Cela évite à de nombreux aînés de présenter une demande.

Les clients qui sont admissibles à l'inscription automatique sont informés au cours de l'année précédant leur admissibilité aux prestations de la SV, tandis que ceux qui ne satisfont pas aux critères d'inscription automatique reçoivent les formulaires de demande anticipée.

Sélection des comptes inscrits automatiquement

La sélection et la notification des aînés inscrits automatiquement sont adéquatement contrôlées. Les mécanismes ont été bien conçus et fonctionnent comme prévu, c'est-à-dire que seules les personnes qui répondent aux critères d'admissibilité à une pension de la SV sont inscrites automatiquement.

Un des mécanismes réduisant le risque d'erreur dans la sélection en vue de l'inscription automatique est la mise à l'essai des procédures automatisées. Une fois que le logiciel d'inscription automatique a été mis au point par la DGIIT, il est habituellement mis à l'essai dans de nombreuses situations. Les changements apportés par l'inscription automatique étaient assez simples. En conséquence, étant donné que les délais des mises à l'essai étaient serrés et que les ressources qualifiées disponibles étaient limitées, une approche d'essai réduite a été privilégiée. Même si la qualité du logiciel n'a pas été entachée, le Ministère doit évaluer adéquatement les risques et les avantages de fonctionner avec des délais aussi serrés et ne doit pas présumer que cette réussite peut être reproduite de façon fiable pour d'autres solutions logicielles.

Protection des comptes inscrits automatiquement

Puisque la mise en œuvre de l'inscription automatique exige un échange d'information entre l'ancien système de la SV et le Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information, l'intégrité des données doit être maintenue pour qu'il n'y ait pas de divergences entre les deux systèmes. Il est également essentiel d'assurer la confidentialité des nombreux renseignements personnels que crée l'inscription

automatique. Après avoir examiné les mécanismes de protection de l'intégrité et de la confidentialité des comptes inscrits automatiquement, l'équipe d'audit en vient à la conclusion qu'ils ont été conçus adéquatement et qu'ils fonctionnent tel qu'il a été prévu. Ces mécanismes ont également été évalués dans le cadre de l'EFVP effectuée avant le lancement du projet.

2.2 Les risques liés à l'inscription automatique des personnes ont été évalués et atténués

Dans le cadre de la présentation au Conseil du Trésor, la DGSTP, en collaboration avec la DGSI, a entrepris une analyse comparative de l'exactitude des critères de sélection pour l'inscription automatique par rapport à l'expérience menée auprès des 152 902 bénéficiaires qui répondent aux caractéristiques de la phase 1A (c.-à-d. posséder une adresse au Canada, avoir cotisé au RPC pendant au moins 40 ans et recevoir des prestations de retraite, d'invalidité ou de survivant ou avoir présenté une demande de prestations qui a été approuvée). L'analyse a montré que les critères de la sélection pour l'inscription automatique étaient exacts à 99,39 p. 100. Des stratégies d'atténuation ont été élaborées pour corriger le 0,61 p. 100 restant.

2.3 La tenue à jour des comptes inscrits automatiquement est contrôlée

Une fois que les lettres d'avis d'inscription automatique ont été envoyées, les destinataires sont légalement tenus de corriger dans leur lettre toute erreur du Ministère, et de renvoyer le tout dans les plus brefs délais, avant leur 65^e anniversaire de naissance. De plus, les aînés qui ne souhaitent pas recevoir de pension de la SV à ce moment-là (c.-à-d. ils souhaitent reporter leurs prestations de la SV) peuvent aviser le Ministère en renvoyant la lettre ou en utilisant Mon dossier Service Canada (MDSC).

Étant donné que cette mise à jour des renseignements peut se faire de multiples façons (en personne, courriel, centre d'appels, au centre de traitement) des directives ministérielles ont dû être fournies afin d'assurer une cohérence et une exactitude dans tout le réseau. Des trousse de formation, des directives et des procédures fonctionnelles ont été fournies pour tous les modes de prestation de services et distribuées dans toutes les régions (sous la forme d'un Bulletin de prestation de service), mais en raison d'un calendrier serré, le matériel n'a pu être finalisé avant juillet 2013, soit quatre mois après l'envoi des premières lettres aux aînés. Cela a donné lieu à des situations où les différents modes de prestation de services faisaient référence à des outils offrant divers niveaux de renseignements. Une fois que les directives et les procédures ont été approuvées, la situation a été corrigée et les régions se sont dites satisfaites de la grande qualité du matériel reçu.

À mesure que les changements à l'environnement opérationnel continuent de toucher le réseau de prestation et de traitement, la DGSTP doit tenir compte des répercussions du fait de ne pas fournir aux agents la trousse de formation, les directives et les procédures opérationnelles de façon opportune et coordonnée.

2.4 *La surveillance du rendement des processus d'inscription automatique peut être renforcée*

Afin de surveiller l'exactitude des nouveaux processus d'inscription automatique, la DGSTP a commencé en juin 2013 à vérifier le nombre de courriels, de modifications aux renseignements et de refus d'inscription automatique qui ont été traités. Toutefois, cette information ne peut être surveillée par mode de prestation et ne comprend pas les activités non liées aux transactions (p. ex., les demandes de renseignements concernant l'inscription automatique). En raison des renseignements partiels sur la charge additionnelle de travail engendrée par l'instauration de l'inscription automatique, il sera difficile de mesurer les répercussions générales des changements sur le réseau de prestation de services.

Dans la présentation au Conseil du Trésor portant sur la Stratégie d'amélioration des services de SV/SRG, un certain nombre de retombées importantes sont énoncées pour la prochaine décennie. Toutefois, pour ce qui est tout particulièrement de l'inscription automatique (un élément de la stratégie d'amélioration), les avantages attendus n'étaient ni consignés ni spécifiques ou mesurables. Par exemple, la stratégie vise à « améliorer les services offerts aux Canadiens », mais aucune cible précise ou mesurable n'appuie cet objectif (l'incidence de l'inscription automatique sur la rapidité du service fait toutefois l'objet d'une surveillance).

Un des avantages prévus est la promotion de l'offre actuelle de services en ligne. Pour ce faire, les aînés reçoivent un code d'accès personnel (CAP) au moment de leur inscription automatique. Ce code est nécessaire pour créer un nouveau compte MDSC. Présentement, le Ministère ne surveille pas combien de CAP sont utilisés pour créer de nouveaux comptes parmi ceux qui sont envoyés au moyen du processus d'inscription automatique. Selon l'audit interne, la surveillance est nécessaire à ce niveau si le Ministère souhaite démontrer les répercussions de l'inscription automatique sur l'utilisation des services en ligne actuellement offerts.

Un autre avantage est de diminuer les « coûts découlant du traitement de la paperasse » liée aux demandes de prestations de SV. Le Ministère surveille le pourcentage de clients éventuels qui ont été inscrits automatiquement par rapport à son estimation, qui est de 37 p. 100. Ce pourcentage est devenu le principal indicateur de la réussite de l'inscription automatique. Toutefois, pour plusieurs raisons (p. ex., reports), un petit pourcentage des aînés qui ont été initialement inscrits automatiquement devront tout de même remplir une demande papier. Étant donné que l'inscription automatique permet de réduire les « coûts découlant du traitement de la paperasse », le Ministère doit fixer des cibles spécifiques et

mesurables visant la réduction du traitement des demandes papier plutôt que des cibles visant le nombre de lettres d'avis d'inscription automatique qui est envoyé.

Recommandation

Le SMA de la DGSTP devrait consigner les avantages précis et les avantages mesurables découlant de la mise en œuvre de l'inscription automatique et recueillir suffisamment de renseignements représentatifs pour en surveiller les résultats.

Réponse de la direction

La DGSTP accepte la recommandation et reconnaît que la documentation à l'appui des avantages précis et mesurables n'est pas terminée. Depuis le lancement de la phase 1A de l'inscription automatique, des éléments importants ont fait l'objet d'un suivi mensuel, notamment le nombre de lettres d'avis d'inscription automatique qui a été envoyés, les activités liées au travail qui est retourné et les répercussions sur la rapidité du service et les économies. Ce suivi mensuel a permis à la DGSTP d'acquérir une connaissance préalable des tendances. À ces données s'ajouteront d'autres possibilités de production de rapports une fois que les clients inscrits automatiquement commenceront à recevoir leurs prestations, ce qui permettra d'améliorer le suivi du rendement et de mieux mesurer les avantages. Une collecte de données et un cadre de réalisation d'avantages seront achevés avant que les clients de la première phase qui se sont vus offrir l'inscription automatique ne reçoivent leurs prestations de SV. Cela inclura une mesure de la proportion de clients qui se sont vus offrir l'inscription automatique comparativement à ceux qui sont inscrits automatiquement. La date prévue de l'achèvement de ces activités est mars 2014.

3.0 Conclusion

Il ressort de l'audit que l'environnement de contrôle qui appuie la phase 1A du projet d'inscription automatique à une pension de la SV a été conçu adéquatement et fonctionne efficacement. Certains éléments à améliorer ont été relevés et comprennent le suivi du rendement et la tenue des comptes.

4.0 Énoncé d'assurance

Selon notre jugement professionnel, les procédures d'audit appliquées et les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour confirmer l'exactitude des constatations présentées dans ce rapport. Les constatations sont fondées sur les observations et les analyses des situations faites lors de l'audit. Les constatations ne s'appliquent qu'à l'évaluation de l'inscription automatique à une pension de la SV dans le cadre de la phase 1A. Les éléments probants ont été recueillis conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada* et aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*.

Annexe A: Évaluation des critères d'audit

Critères d'audit	Cote	
On s'attend à ce que le Ministère effectue ce qui suit :	Conception des contrôles	Efficacité du fonctionnement des contrôles
Concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle permettant d'inscrire automatiquement les personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité à une pension de la SV.	●	●
Concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle permettant de préserver l'intégrité et la confidentialité des données tout au long du processus d'inscription automatique.	★	★
Évaluer et atténuer les risques liés à l'inscription automatique des personnes.	●	●
Concevoir et mettre en œuvre des processus permettant de consigner et de traiter les demandes présentées par les personnes inscrites automatiquement (p. ex. report, annulation, ou correction ou modification de la date de naissance, de l'adresse ou de la résidence).	●	●
Recueillir des renseignements qui permettent de surveiller l'exactitude et le rendement des principaux aspects du processus d'inscription automatique.	Surveiller l'exactitude	●
	Surveiller le rendement	●
Surveiller le caractère adéquat et le rendement des principaux aspects du processus d'inscription automatique.	Surveiller l'exactitude	●
	Surveiller le rendement	●
Prendre les mesures nécessaires pour régler les problèmes, au besoin.	Surveiller l'exactitude	●
	Surveiller le rendement	S/O
		S/O

★ = Pratique exemplaire

● = Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque

○ = Des contrôles sont en place, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque

○ = Absence de contrôles clés; exposition élevée au risque

Annexe B: Glossaire

CAP	Code d'accès personnel
DGIIT	Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie
DGSI	Direction générale des services d'intégrité
DGSRDS	Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social
DGSTP	Direction générale des services de traitement et de paiement
EDSC	Emploi et Développement social Canada
EFVP	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
MDSC	Mon dossier Service Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
RRQ	Régime de rentes du Québec / Régie des rentes du Québec
SMA	Sous-ministre adjoint
SRG	Supplément de revenu garanti
SV	Sécurité de la vieillesse